



Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal

Relatório Trimestral de Ouvidoria

3º trimestre de
2024





Apresentação

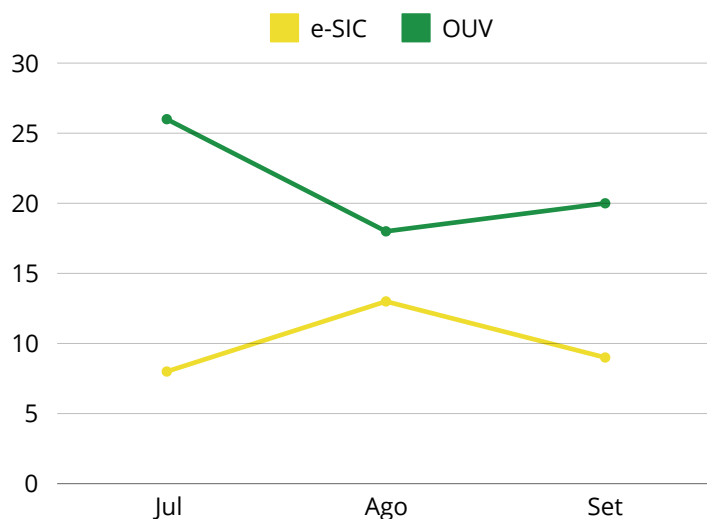
Neste Relatório será apresentado o desenvolvimento do trabalho da Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal no 3º trimestre de 2024.

Os dados a seguir apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema Participa/DF, sendo somado os registros do Sistema de Ouvidoria-OUV-DF e do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC, no período de 01 de julho a 30 de setembro de 2024.

Boa leitura!

DIMENSÃO VOLUME

Manifestações recebidas e-SIC e OUV-DF



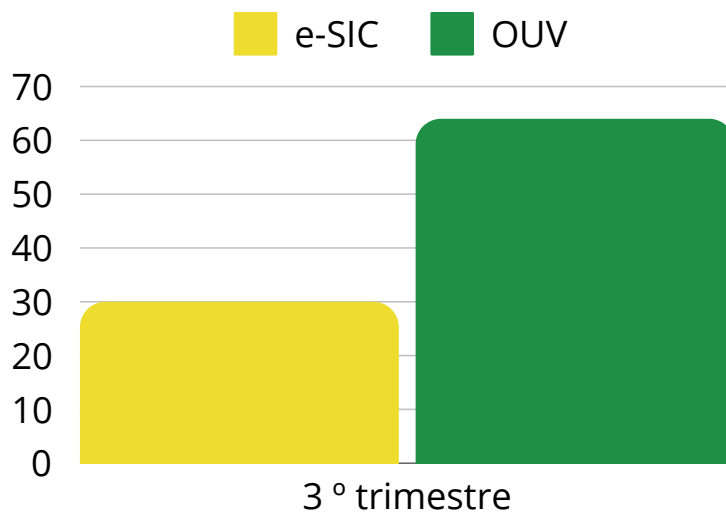
3º trimestre 2024

94

manifestações

64 - OUV

30 - e-SIC



A Ouvidoria da JUCIS-DF tratou 94 manifestações de Ouvidoria, sendo 64 recebidas pelo OUV-DF e 30 pelo SIC - Serviço de Informação ao Cidadão.

DIMENSÃO VOLUME

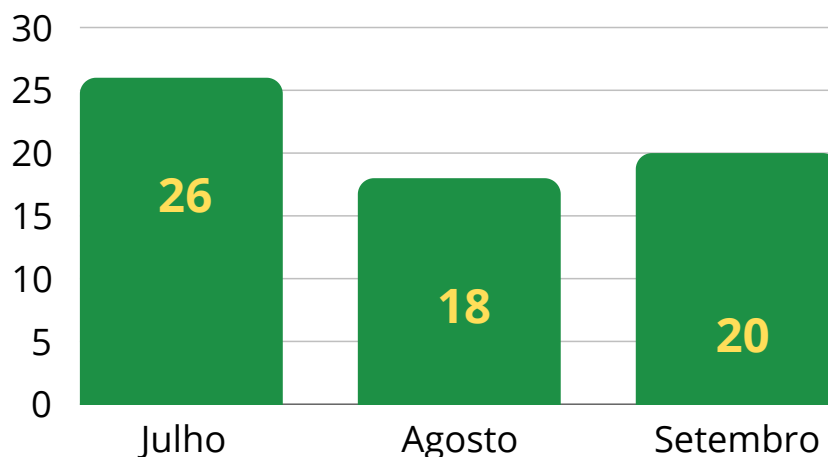
Manifestações recebidas - OUV-DF

Os dados a seguir apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema Participa/DF, do **Sistema de Ouvidoria-OUV-DF**, no período de 01 de julho a 30 de setembro de 2024.

3º trimestre 2024

94

manifestações
recebidas no
OUV-DF



Houve aumento de um trimestre para outro, porém houve diminuição na quantidade de demandas de um mês para o outro.



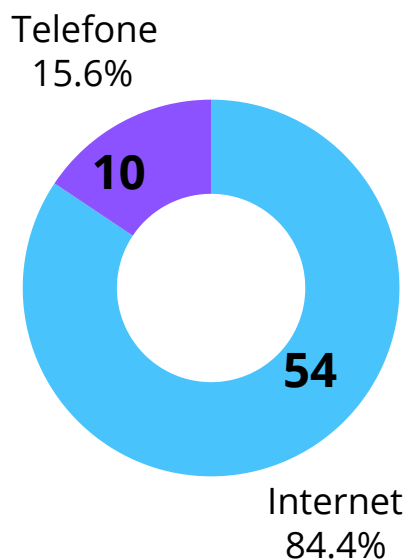
DIMENSÃO VOLUME

Manifestações por canais de entrada

Os dados a seguir apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema Participa/DF, do **Sistema de Ouvidoria-OUV-DF**, no período de 01 de julho a 30 de setembro de 2024.

3º trimestre 2024

94
manifestações
recebidas no
OUV-DF



Os cidadãos que utilizaram a Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal usaram duas formas de entrada: Internet e o telefone (162). Sendo que a internet é a forma mais utilizada pelos nossos usuários.

DIMENSÃO VOLUME

Prazo de resposta das manifestações

Os dados a seguir apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema Participa/DF, do **Sistema de Ouvidoria-OUV-DF**, no período de 01 de julho a 30 de setembro de 2024.

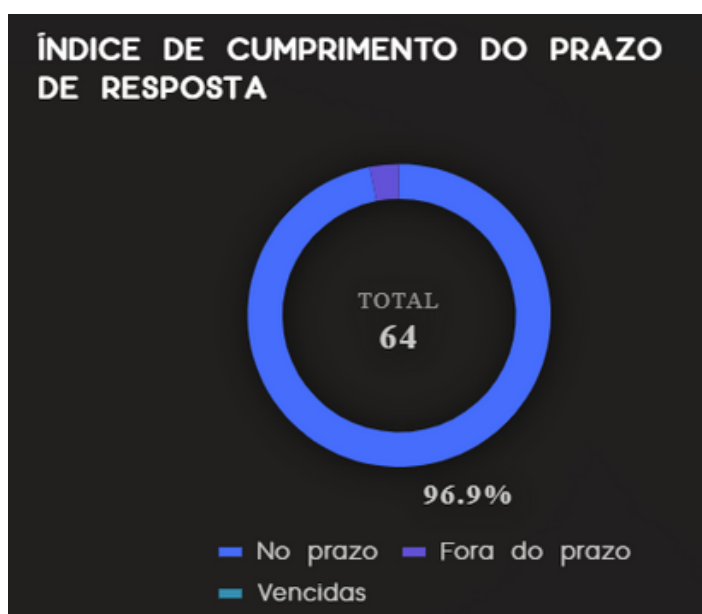


3º trimestre 2024

94
manifestações
recebidas no
OUV-DF

O prazo médio de resposta que a Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal é de 9,9 dias.

O prazo diminuiu em 0.1 dia do 2º trimestre para o 3º, porém o índice de cumprimento do prazo da resposta foi de 96.9%.



DIMENSÃO VOLUME

Manifestações por classificação - natureza das manifestações

Os dados a seguir apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema Participa/DF, do **Sistema de Ouvidoria-OUV-DF**, no período de 01 de julho a 30 de setembro de 2024.

3º trimestre 2024

94

manifestações
recebidas no
OUV-DF

As demandas de Ouvidoria podem ser classificadas em seis categorias: Denúncia, Reclamação, Sugestão, Solicitação, Informação e Elogio. Neste aspecto, considerando essas categorias e as demandas acolhidas na Ouvidoria da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal no 3º trimestre de 2024, observa-se que a Autarquia recebeu:

57 Reclamações
07 Solicitações
05 Informações
01 Elogio



DIMENSÃO QUALIDADE

Pesquisa de satisfação

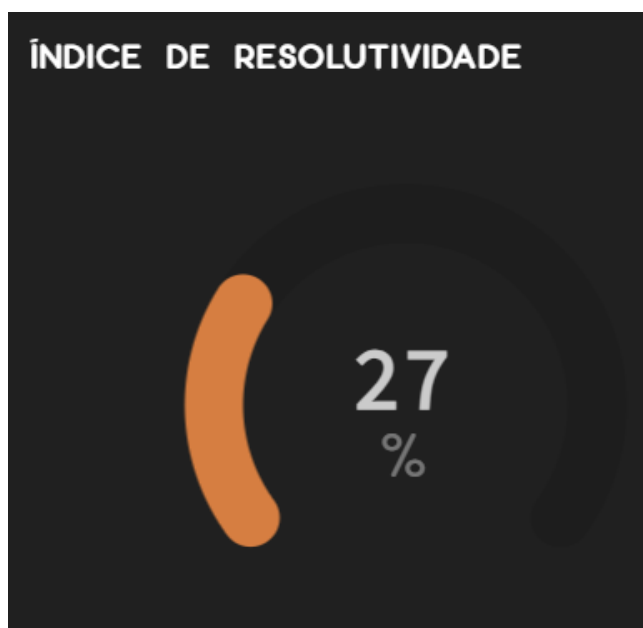
Os dados a seguir apresentados referem-se às manifestações registradas no Sistema Participa/DF, do **Sistema de Ouvidoria-OUV-DF**, no período de 01 de julho a 30 de setembro de 2024.

3º trimestre 2024

94

manifestações
recebidas no
OUV-DF

Demonstramos a seguir o índice de 'Resolutividade', que mede o quanto a instituição tem resolvido a demanda do cidadão registrada na Ouvidoria.



DIMENSÃO QUALIDADE

Assuntos mais recorrentes

18 /
32,1%

PROCESSO DE REGISTRO DE
EMPRESAS COM
PENDÊNCIA/EXIGÊNCIA

11/
19,6%

VIABILIDADE DE LEGADO E/OU
LICENCIAMENTO

89/
16,1%

REGISTRO PÚBLICO DE
EMPRESAS E ATIVIDADES
AFINS

A Ouvidoria da Jucis-DF tem se alertado muito para a alteração dos assuntos das manifestações a fim de adequar o assunto ao relato e ter uma maior confiabilidade nos dados dos assuntos mais pertinentes. O assunto 'Viabilidade de Legado/Licenciamento' que no trimestre anterior ocupou o sétimo lugar dos assuntos mais recorrentes, hoje ele ocupa o 2º lugar.

**Ouvidora da Junta Comercial, Industrial e Serviços
do Distrito Federal – JUCIS-DF:**

Carina Ribeiro Freitas Prestes da Costa

Nomeação: DODF nº 145, de 02/08/2023, pág.27.